Gerais | Por Empresa | Infográficos | Relato do

screenshot-consumidor_gov_br-https_consumidor_gov_br_pages_indicador_relatos_abrir-2025_01_29-Consumidor-07_39_06-682
https://consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir
29.01.2025

Pesquisar

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 26/12/2024, Salvador - BA

Gostaria de realizar a negociação de duas parcelas vencidas do meu contrato de financiamento imobiliário através do mutirão nacional de renegociação de dívidas. No inicio deste ano tive uma perda financeira o que me levou durante o ano de 2024 atrasar algumas vezes, algumas parcelas, contudo já regularizei minha vida financeira e a partir de então não deve ocorrer mais atrasos. Desejo regularizar as duas prestações vencidas em nov e dez/24 através de um parcelamento flexível. Tentei realizar acordo na agência, através do app e até com o escritório Escritório de Advocacia Hispagnol e Rosa, mas não foi possível um parcelamento. Não tenho condições de quitá-las a vista. Aguardo um retorno positivo e breve. Importante ressaltar que historicamente, desde 2021 quando contratei o financiamento, sempre honrei o pagamento antes do vencimento. Foi uma eventualidade que ocorreu em 2024, e já foi resolvida.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Paula, bom dia. Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 05/01/2025, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão “interagir com o fornecedor” sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: XXXXX-X828 - Capitais e regiões metropolitanas XXX.XXX.XXX-XX- Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h

Avaliação

Nota 1

Não foi resolvida. Foi colocado como respondida para não “ferir” o prazo de resposta, contudo não aconteceu nenhum movimento para efetiva resolução da questão. Peço ao procon acessar todo o histórico e intermediar uma solução. Me sinto ignorada, desrepeitada, negligência da e desprotegida.

1

Banco Itaú Unibanco

Não avaliado pelo consumidor

Relato 26/12/2024, Salvador - BA

Gostaria de realizar a negociação de duas parcelas vencidas do meu contrato de financiamento imobiliário através do mutirão nacional de renegociação de dívidas. No inicio deste ano tive uma perda financeira o que me levou durante o ano de 2024 atrasar algumas vezes, algumas parcelas, contudo já regularizei minha vida financeira e a partir de então não deve ocorrer mais atrasos. Desejo regularizar as duas prestações vencidas em nov e dez/24 através de um parcelamento flexível. Tentei relizar acordo na agencia, através do app e até com o escritório Escritório de Advocacia Hispagnol e Rosa, mas não foi possível um parcelamento. Não tenho condições de quitá-las a vista. Aguardo um retorno positivo e breve. Importante ressaltar que historicamente, desde 2021 quando contratei o financiamento, sempre honrei o pagamento antes do vencimento. Foi uma eventualidade que ocorreu em 2024, já resolvida.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá! Esperamos que esteja bem. Em relação ao seu pedido de análise registrado neste canal, avaliamos o assunto e providenciamos os devidos esclarecimentos. Para mais informações, acesse a resposta em “Detalhes”. Atenciosamente, Atendimento Banco Itaú Unibanco SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24h. SAC Itaú Personnalité: 0800 722 7377, todos os dias, 24h. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24h. Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9h às 18h (em dias úteis). Caixa Postal: 67600 | CEP: XXXXX-X71. itau.com.br/atendimento/envie-mensagem

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

2

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Resolvido

Relato 22/09/2024, Rio de Janeiro - RJ

Eu havia iniciado a reclamação 2024.08/XXX.XXX.XXX-XX, mas o prazo esgotou sem solução. O Banco pediu mais prazo do que o convencional, mas como estava próximo de encerrar optei por abrir outra reclamação, não sendo a mesma, mas uma continuação da anterior. Nela mencionei que no dia 26/08/2024, recebi por meio de mensagem via WhatsApp mais uma ameaça por parte do Escritório de Advocacia "Hispagnol e Rosa Sociedade de Advogados", que representa os interesses do Banco Itaú. A ameaça se deve a imposição de transferência de um imóvel e tentativa de levá-lo a leilão em desconformidade com o que fora decidido nos autos do processo nº XXXXX-X1.2017.8.19.0001. Nesse processo houve o cancelamento do negócio jurídico, passando os imóveis para a PDG e não para mim. Não tenho nenhum relação com eles, já houve sentença com trânsito em julgado e não sei o motivo de continuarem me importunando. Não é a primeira vez que esse escritório entra em contato comigo e não é a primeira que eu falo do processo, torcendo para que seja a última vez, já que não aguento mais esse assunto e vocês quem devem se resolver internamente, processar a PDG ou fazer o que entenderem de direito, mas com outra pessoa, que não eu. Na minha última reclamação (2023.10/XXX.XXX.XXX-XX) entenderam que eu precisaria falar no processo, só que ele já estava com trânsito em julgado! Enganaram o gestor da plataforma, mas isso não remove a minha tentativa de solução extrajudicial. Estou exausta, cansada e não quero mais entrar com processos. Quero paz.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá Marcia , bom dia! Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 02/10/2024, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão “interagir com o fornecedor” sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: XXXXX-X828 - Capitais e regiões metropolitanas XXX.XXX.XXX-XX- Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h

Avaliação

Nota 5

<não há comentários do consumidor>

3

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 26/08/2024, Rio de Janeiro - RJ

No dia de hoje, 26/08/2024, recebi por meio de mensagem via WhatsApp mais uma ameaça por parte do Escritório de Advocacia "Hispagnol e Rosa Sociedade de Advogados", que representa os interesses do Banco Itaú. A ameaça se deve a imposição de transferência de um imóvel e tentativa de levá-lo a leilão em desconformidade com o que fora decidido nos autos do processo nº XXXXX-X1.2017.8.19.0001. Nesse processo houve o cancelamento do negócio jurídico, passando os imóveis para a PDG e não para mim. Não tenho nenhum relação com eles, já houve sentença com trânsito em julgado e não sei o motivo de continuarem me importunando. Não é a primeira vez que esse escritório entra em contato comigo e não é a primeira que eu falo do processo, torcendo para que seja a última vez, já que não aguento mais esse assunto e vocês quem devem se resolver internamente, processar a PDG ou fazer o que entenderem de direito, mas com outra pessoa, que não eu. Na minha última reclamação (2023.10/XXX.XXX.XXX-XX) entenderam que eu precisaria falar no processo, só que ele já estava com trânsito em julgado! Enganaram o gestor da plataforma, mas isso não remove a minha tentativa de solução extrajudicial. Estou exausta, cansada e não quero mais entrar com processos. Quero paz.

Resposta (8 dia(s) depois)

boa tarde! Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 05/09/2024, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão “interagir com o fornecedor” sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: XXXXX-X828 - Capitais e regiões metropolitanas XXX.XXX.XXX-XX- Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h

Avaliação

Nota 3

Como está no término da presente reclamação e o Banco pediu mais prazo para resolver irei abrir outra, pois realmente quero resolver essa questão sem precisar me socorrer ao Poder Judiciário

4

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 25/07/2024, Ponta Grossa - PR

Tenho recebido ligações com ameaça de retomada de imóvel da empresa Hispagnol e Rosa (representantes do Banco Itaú), eu estou em tratamento de oncológico e o atraso das parcelas se deve a este motivo, pois tive que arcar com despesas superiores ao que estava esperando e comprometendo assim o cumprimento do contrato. cabe ressaltar que segundo o CDC no artigo. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, e conjuntamente com o artigo. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer a empresa que está cobrando a divida pode responder legalmente sobre tal fato. Eles me tiraram a paz mesmo em meio de um tratamento de saúde, já pensei em me suicidar em virtude desse tipo de cobrança primitiva e opressora por parte dessa empresa que presta serviços ao Itaú. Fui até o Itaú pra tentar diminuir a parcela mas eles não prestaram nenhum atendimento, passaram um 0800 que nunca me atenderam mesmo após mais de 80 ligações

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá, João! Esperamos que esteja bem. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2024.07/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi esclarecida. Para visualizar nossa resposta, acesse o campo “Detalhes”. Após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco através do botão “interagir com o fornecedor”, sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida. Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Conte com a gente sempre que precisar ;) Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: XXXXX-X828- Capitais e regiões metropolitanas 080 097 048 28- Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h

Avaliação

Nota 1

Não obtive resposta satisfatória e ainda informei que a empresa Hispagnol e Rosa MENTEM, ENGANAM dizendo que temos custas cartorárias para pagar, não informam e não discriminam os gastos cartorários eles, não compravam com nenhuma nota fiscal do tal cartório que eles alegam enviar os documentos, MENTEM DESCARADAMENTE, não precisa ser muito inteligente pra imaginar que uma custa cartorária segundo eles no dia 31/07 era R$650,00 e agora dia 15/08 MILAGROSAMENTE baixou essas custas cartorárias. Me questiono, se já havia estas custas, como que o custo baixou? Ou seja, é um ABUSO desta empresa que atrela o pagamento da parcela CONDICIONANDO ao pagamento das parcelas do financiamento as “CUSTAS CARTORÁRIAS” fictícia dessa empresa. Quero resolver essa situação pagando o que é justo, não quero dívidas cartorárias enganosas e falsas atrelada a liberação de pagamento de 1 parcela

5

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Resolvido

Relato 13/07/2024, São Paulo - SP

Estou com parcelas atrasadas do meu financiamento imobiliário e o Itaú me informou que a partir de 03 parcelas em atraso a negociação é somente com a consultoria. Pois bem, uma consultoria chamada HISPAGNOL e ROSA me contatou para realizar o acordo no qual foi feito em 05/05/24 de 10 parcelas de R$ 436,42 para 03 parcelas que estavam sob atraso (Março, Abril e Maio). Porém, até o momento eu não recebi esse boleto. Reclamei várias vezes na consultoria e eles disseram que dependem do Itaú para enviar o boleto. Quando ligo no Itaú dizem que depende da aprovação do BackOffice interno. Já me deram vários prazos no qual não foram cumpridos. Só que o problema fica maior, pois como não geram esse acordo logo para eu pagar, eu não consegui pagar a parcela de Junho, eu pego o boleto direto no site do Itaú e o boleto fica desativado para pagamento, quando tento pagar no banco fala que não está registrado, e a parcela de Julho já está chegando e com isso vai ficar uma bola de neve. Eu só quero pagar o que devo. Será que é tão difícil assim emitir um boleto?

Resposta (4 dia(s) depois)

Olá Michelle! Esperamos que esteja bem. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2024.07/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi resolvida. Para visualizar nossa resposta, acesse o campo “Detalhes”. Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco através do botão “interagir com o fornecedor”, sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida. Conte com a gente sempre que precisar ;) Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: XXXXX-X828- Capitais e regiões metropolitanas 080 097 048 28- Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação
Nota 5

<não há comentários do consumidor>

6

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 03/07/2024, Curitiba - PR
Estou com algumas prestações atrasadas do meu financiamento e para quita-las, pretendo usar o FGTS. Entretanto, para que possa usá-lo, preciso estar sem nenhum tipo de pendência. Acontece que o escritório responsável pela cobrança (Hispagnol e Rosa) está encaminhando reiteradamente para cobrança extrajudicial, o que gera pendências cartorárias e impede a utilização do FGTS. Eu paguei há poucos dias as despesas cartorárias e estão encaminhando novamente, gerando nova pendência no cartório e, consequentemente, nova cobrança. Contatei o escritório e me disseram para "torcer que o cartório demore para lançar a cobrança", contudo, é um assunto sério demais para apenas"torcer". Estou extremamente desconfortável com minha dívida e quero pagá-la o quanto antes, mas preciso de uma solução possível.

Resposta (8 dia(s) depois)
Olá, Andre! Esperamos que esteja bem. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2024.07/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi esclarecida. Para visualizar nossa resposta, acesse o campo “Detalhes”. Após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco através do botão “interagir com o fornecedor”, sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida. Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Conte com a gente sempre que precisar ;) Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: XXXXX-X828- Capitais e regiões metropolitanas 080 097 048 28- Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação
Nota 4

Fui bem atendida, mas com pouca efetividade.

7

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 15/06/2024, Itabira - MG
Após várias tentativas de acordo amigável com o banco via telefone Sac, Ouvidoria (Prot: 986751943 - 07/05/2024) e via e-mail junto ao escritório Adv do banco, com dificuldades para resolver a demanda, em 13/05/2024 fizemos uma reclamação junto ao Bacen pelo app Gov.br com protocolo nº 2024376362, com a seguinte reclamação ANEXO, encaminhado para o Itaú Unibanco, sendo respondido pelo banco via e-mail em 05/06/2024 sem acordo, o banco apenas alegou inverdades e solicitou que entrássemos em contato novamente com o escritório adv Hispagnol e Rosa, não demonstrando nenhum interesse em resolver o problema sério do cliente Fanuel G.P. Mendes, que o próprio causou com a má prestação de serviço do banco. E desde 12/06/2024 que entramos em contato via e-mail novamente com este ecritório Adv mencionado, não obtivemos o retorno dos advogados responsáveis pelo contrato, Dr Roney e Dra Miriam, como existe uma Notificação Extrajudicial em andamento no cartório de registro de imóveis local, para o imóvel ir a leilão, o cliente Fanuel está extremante preocupado com receio e pavor de perder seu imóvel. Essa é a nossa última tentativa de solução amigável com o banco, não sendo possível nos resta ingressar com o processo judicial de danos morais e fazer o pagamento devido em juízo. Iremos também publicar a situação com os prints e provas que temos, nas redes sociais, demonstrando o mal serviço prestado e descaso do Itaú Unibanco Imobiliário, como alerta para não contratarem este serviço com este banco. Att, Fanuel Mendes Fernanda Mendes - Procuradora.

Resposta (9 dia(s) depois)
Olá Fanuel, bom dia. Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 25/06/2024, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão “interagir com o fornecedor” sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação
Nota 1

Descaso total do banco Itaú Unibanco e Itaú Imobiliário, falta de presteza e atenção do escritório de cobrança prestadora de serviço do banco, escritório Hispagnol e Rosa. Falha imensa na comunicação deste escritório com o banco e com o cliente. O banco não teve interesse em resolver a demanda amigável, colocou dificuldades e o tempo todo demonstrou querer prejudicar o cliente. Foram 68 dias exaustivos entrando em contato com este banco e desde o dia 27/06/2024 não responderam mais este portal. Não restou outra alternativa, estamos entrando com o processo judicial. Não recomendo o banco Itaú Unibanco para compra de imóveis financiados, é uma instituição financeira com zero credibilidade.

8

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 08/05/2024, Almeirim - PA
No dia 03 de maio de 2024, a assistente juridica do escritorio Hispagnol e Rosa que é representante do bando itaú entrou em contato comigo via whatsapp. porém a mesma alegou que meu financiamento nao tem como ser renegociado de uma forma que eu possa parcelar a divida, e alegou que só pode ser feito o pagamento total da divida, tendo em vista que não tenho condições de realizar desta forma. pois eu estou desempregado. Por isso estou entrada em contato para renegociar de

uma forma que eu consiga pagar.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá Ewerton ,bom dia. Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 18/05/2024, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão "interagir com o fornecedor" sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação

Nota 1

A empresa não aceitou a proposta que fiz

9

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 05/02/2024, Curitiba - PR

Estou com 5 paarcelas do meu contrato imobiliário em atraso, porem estou solicitando um boleto para efetuar pagamento das 3 mais atrasadas, e o banco itau, juntamente com o escritorio Hispagnol E rosa estão recusando o meu pagamento, informando que so aceitam a quitação das 5 parcelas. Gostaria de saber se isso pode ser feito e se tenho direito a pagar as 3 mais atrasadas e não todas as 5.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá Anderson, bom dia. Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 15/02/2024, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão "interagir com o fornecedor" sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

10

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 26/01/2024, Praia Grande - SP

Após ligar no Itaú Imobiliário (Pós Vendas) para tentar uma renegociação do meu contrato imobiliário, fui informado para ligar no escritório Hispagnol e Rosa Sociedade de Advogados. Em contato, o escritório oculta a possibilidade de quitar a parcela mais atrasada, de acordo com os meus recursos, ameaçando e muitas vezes me destratando por estar inadimplente. Estou passando economicamente por um momento difícil, dado a economia, preciso de uma renegociação do meu contrato. Devo neste momento, 3 parcelas (Da 32 a 34), sendo que a terceira venceu dia 22/1/2024. O escritório é irredutível ao apresentar ofertas ou tentar flexibilizar a reconciliação para que volte a ficar em dia com minhas obrigações.

Resposta (21 dia(s) depois)

Olá Rodrigo, bom dia. Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 19/02/2024, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão "interagir com o fornecedor" sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

11

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 09/11/2023, Pontal do Paraná - PR

Já reclamei por duas oportunidades do ITAÚ via canal BACEN, uma vez que este me vendeu em um leilão cessão de crédito com direitos reais sobre o imóvel, porém, a referida instituição financeira, que já recebeu o valor inicialmente, tem me ignorado, tratando com descaso e inércia, apesar de um contrato vigente, com obrigações ignoradas pelo referido Banco. Da outra oportunidade, reclamei que apesar do trânsito em julgado do processo, que iniciaria a fase de execução da dívida, os advogados (Gabardo e Terra) habilitados no processo, não tinham dado andamento. Então, o Itaú informou que o novo escritório, Bellinati Perez daria andamento no processo. Habilitado o escritório Belinati Perez nos autos XXXXX-X4.2004.8.16.0001, este apenas apresentou planilha atualizada do débito, sem solicitar ao juiz o início do cumprimento da sentença, quando somente então a parte seria intimada a pagar e o processo tramitaria como deveria. Assim, o magistrado apenas observou a planilha apresentada e mandou intimar a parte adversa, que ofertou proposta de acordo irrisória, sendo novamente encaminhado ao juiz. Ora, já se passaram mais de 18 (dezoito) anos e agora temos manifestações desnecessárias e protelatórias no processo. O cumprimento de sentença com a execução dos valores, já deveria ter sido solicitada desde o trânsito em julgado, em 13/03/2023, ou seja, apenas eu estou colhendo os prejuízos. Eu esperei por mais de 10 (dez) anos e agora quero que o ITAÚ cumpra a sua parte do contrato. No último dia 26/10/2023, entrei em contato com o escritório Belinati Perez e fui informado que eles não estariam a frente do referido processo, apesar de habilitados. Em contato com o escritório Hispagnol, que me enviou e-mail da proposta anterior, este sequer me respondeu, ou seja, claramente o ITAÚ vem agindo com descaso, descumprindo nosso contrato, que estipula que o ITAÚ é responsável pela

ação do início ao final do desfecho contra a mutuária. Na resposta via canal BACEN, conforme anexo, o ITAÚ fez apenas um resumo do processo, afirmando que na esfera administrativa nada pode fazer, sem esclarecer o motivo do escritório que lhe representa não ter agido de forma correta no processo, sem pedir a execução e cumprimento de sentença, fazendo com que o processo permaneça em um limbo. A responsabilidade da atuação inerte do escritório de advocacia contratado pelo ITAÚ é de sua inteira responsabilidade e está ferindo cláusula contratual, me prejudicando. Desde o dia 15 de junho de 2023 o escritório que representa o ITAÚ nada movimentou no processo, apenas apresentou planilha atualizada do débito, sem pedir a execução. Presente a responsabilidade do ITAÚ pela sua GRAVE INÉRCIA. Ainda, já houve a tentativa de contatar pelo whatsapp e email os contatos informados na resposta dada ao BACEN.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Leandro, bom dia Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 21/11/2023, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão "interagir com o fornecedor" sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação

Nota 1

Empresa respondeu que o problema seria resolvido, passou até o contato do setor responsável, entretanto, contatada diretamente, afirmou que não havia nenhum protocolo aberto e não respondeu mais, ou seja, respondeu na plataforma dando a entender que resolveria, porém, efetivamente, ignorou seu cliente. É comum. Infelizmente a maioria desiste, essa é a intenção da empresa, mas eu irei buscar a resolução judicial.

12

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 31/10/2023, Canoas - RS

Tenho um financiamento imobiliário no ITAU. Por consequência de uma perde na parte dos meus ganhos mensais, tentei fazer diversas renegociações das parcelas do meu financiamento. Nessas tentativas, além de ter negativas quanto ao pedido e NENHUM esclarecimento de porque estavam negando as negociações, cada atendente do canal de financiamento imobiliário me deu informações diferentes e erradas, conforme abaixo: - Primeiro disseram que para aumentar o prazo de pagamento total eu teria que estar com parcela em atraso; - Sendo assim, questionei se caso eu ficasse devendo o que aconteceria e se eu conseguiria alguma renegociação total. - Me informaram então que a dívida iria para uma financeira/escritório parceiro do ITAU e aí eu conseguiria renegociar totalmente, e que em 34 dias após ficar devendo no ITAU a minha dívida estaria disponível nessa financeira e estaria disponível para essa renegociação. - Passando os 34 dias, entrei em contato com o escritório Hispagnol e Rosa, e estes me informaram, e de maneira bem rude, que essa informação que me passaram não procedia, e que eles conseguem apenas renegociar o que está em atraso e não totalmente. - Após todos esses atendimentos, o ITAU informou que meu contrato não era elegível a renegociação por ser contrato novo com menos de 1 ano. Antes desses ocorridos e tentativas de ligação NUNCA haviam me informado disso e NEM SE QUER está no contrato de compra essa informação sobre não haver negociação antes de 1 ano. Agora estou tentando uma negociação entre as partes, para não haver processo indenizatório. Pois estou com a dívida das parcelas em e quero fazer a incorporação total das parcelas em atraso na dívida total e estou recebendo negativas quanto à isso pela financeira e pelo ITAU, sendo que fui INDUZIDA a fazer essa dívida pelo próprio banco com esperança de uma renegociação. Já tentei também solicitar as gravações dos protocolos ao SAC, e este me informou que enviaria. Não recebi ela no tempo informado, de 10 dias, retornei o contato e o SAC informou que estava como "cancelada" minha solicitação, sendo que eu não cancelei. Solicitei novamente as gravações, e fui informado que em 5 dias teria elas em meu email. Nesse tempo, recebi uma ligação do ITAU informando que eles não enviariam as gravações, e foram extremamente rudes comigo ao telefone. Já busquei amparo ao PROCON da cidade, e ainda sim não tive negociação. Não estou me negando a pagar, só gostaria de fazer essa incorporação dessa dívida e pagar junto das demais parcelas do apartamento. Para o banco isso não fará diferença alguma.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá Danielle, bom dia. Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 10/11/2023, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão "interagir com o fornecedor" sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

13

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Resolvido

Relato 24/08/2023, São Paulo - SP

Solicitamos utilizar o FGTS para pagar 12 parcelas do nosso financiamento imobiliário (5 parcelas estão em atraso). Uma parcela estava em cartório. Pagamos o boleto e as custas dos advogados (Hispagnol e Rosa) no dia 10/08/23. Já havíamos liberado o acesso ao Itaú ao saldo do FGTS. Estamos ligando diariamente ao Itaú, e cada hora é uma desculpa. Dizem que estão analisando. Continua correndo juros, daqui a pouco, outra parcela vai para cartório. Dados do contrato XXXXX-XXXXXX-X. Último prot. nº 953851116 de 23/08/23 CPF XXX.XXX.XXX-XX e do meu esposo XXX.XXX.XXX-XX Como proceder?

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá Michele! Esperamos que esteja bem. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2023.08/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi resolvida. Para visualizar nossa resposta, acesse o campo "Detalhes". Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco através do botão "interagir com o fornecedor", sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida. Conte com a gente sempre que precisar ;) Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação

Nota 4

Resolvida, mas só foi resolvida pois abri reclamação no consumidor.gov.

14

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 28/07/2023, Timóteo - MG

Estava 02 prestações em aberto em Abril de 2023 meses de Fevereiro e Março, quando efetuei o pagamento de duas prestações, que para mim seriam as prestações dos meses de fevereiro e março, via código de barras enviado pelo Itaú após solicitação no 0800 do banco. No início de junho recebi uma carta do cartório informando que estava com as prestações de MARÇO e Maio em atraso, o que não era possível para mim já que havia efetuado o pagamento da parcela de Março, quando entrei em contato com o Itaú me informaram que o pagamento efetuado em abril era referente aos meses de Fevereiro e ABRIL, e não Março como foi solicitado a época. Desde então estou em contato com o Itaú através dos protocolos do atendimento Itaú: • 943448156 • 946132401 • 948333683 Nestes chamados solicitei que fosse resolvido o problema e que o banco me enviasse as parcelas que estão em atraso e abonasse as custas de cartório de R$ 1.000,00 informadas pelo escritório de advocacia Hispagnol e Associados que foi contratado pela instituição financeira, já que o erro veio do Banco Itaú ao enviar o valor o pagamento errado e, devido a esse erro, impossibilitando todos os demais pagamentos. Portanto, até o momento, estou aguardando uma resposta do Itaú para eliminar esse pagamento das custas e me enviar os valores dos boletos para que eu possa regularizar toda situação. Infelizmente o Itaú não disponibiliza o boleto de nenhuma outra parcela enquanto não resolver essa pendência gerada pelo próprio banco. Lembrando que em dezembro utilizei o FGTS para amortizar as prestações mensais referentes ao ano de 2023 em aproximadamente 56% caindo de R$ 2.900,00 para R$ 1.250,00.

Resposta (6 dia(s) depois)

Olá, Guilherme! Esperamos que esteja bem. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2023.07/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi esclarecida. Para visualizar nossa resposta, acesse o campo "Detalhes". Após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco através do botão "interagir com o fornecedor", sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida. Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Conte com a gente sempre que precisar ;) Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação

Nota 1

O Banco não admite o erro no envio do código de barra para as prestações solicitadas e, ainda por cima, não respondendo quando entramos em contato com o atendimento do mesmo. A ultima tentativa foi no dia 01/08/2023 (protocolo 95066531) onde seria resolvido e comunicado até o dia 04/08/2023 e até hoje (08/08/2023 as 16:31) não houve resposta do banco. Somente chegaram as ameaças de envio da casa a leilão por parte do escritório de advocacia.

15

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 29/06/2023, Campinas - SP

Estamos com um problema com nosso financiamento imobiliário que começou em janeiro e até agora não foi resolvido, as parcelas foram acumulando e o débito transferido para um escritório de advocacia, sem sermos comunicados. O escritório (Hispagnol e Rosa) não possibilita negociação e ainda pressiona com ameaça de tomada do imóvel. No início foram apenas erros burocráticos, mas com o passar dos meses se tornou uma situação crítica, com a Hispagnol informando que já tem autorização do Itaú para tomar o imóvel, como se fosse um par de sapato ou uma bicicleta, esquecendo que mora um família no local. Breve resumo do problema: Em janeiro solicitamos o abatimento de parcelas com o uso do FGTS. Fizemos isso no ano anterior e não tivemos problema, só que dessa vez não quiseram fazer online, alegando a necessidade de preencher um Kit documental, foi indeferido alegando deu erro no preenchimento e passaram alguns dias. Em nova tentativa, novamente erro no preenchimento (com alegação indevida sobre o nome do titular) e mais um tempo sem pagar as parcelas. Em nova ligação para o Itaú, o atendente estranhou não terem feito online, pois o kit documental só se faz necessário mediante mudança de estado civil (o que não é o caso), sendo assim fez o procedimento. O problema é que o Itaú já tinha passado a cobrança para a Hispagnol (advocacia) . Dessa forma, cancelou o processo. Em nova ligação para o Itaú, me falaram para negociar as custas cartorárias com a Hispagnol e foi o que fiz. Paguei as custas (comprovante anexo), fiz nova solicitação para abatimento e a resposta, depois de alguns dias, foi de que ainda tinha pendência cartorária. Após conversas com a Hispagnol me deram a informação que o Itaú já tinha pedido o imóvel. Em nova conversa com o Itaú, falaram que iam analisar e ver como poderiam resolver o problema, com possibilidade de pagar uma ou duas parcelas e utilizar o FGTS para abater nas outras. Prazo até o dia 20/06. Hoje, estou na mesma, não tem solução por parte do Itaú. A única que existe é eu pagar R$ 24.000 para a Hispagnol, o que agora se tornou impossível quitar todo esse montante de uma vez. Quero deixar claro que tudo começou com procedimentos indevidos, por parte dos atendentes da central de financiamento. A falta de informação alinhada e qualificada, causou desencontros e nos prejudicou. ATENÇÃO: em nenhum momento informei que não iria pagar, fiquei na tentativa desde janeiro, ainda eram apenas 2 parcelas. Conto com a proteção do consumidor, para solucionar este imbróglio que pode destruir a conquista da casa própria.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá! Esperamos que esteja bem. Informamos que o assunto relatado por você é merecedor de toda a nossa atenção e apesar de termos dedicado nossos melhores esforços nas tratativas, será necessário um prazo adicional para a conclusão de nossas pesquisas. Informamos que, como o prazo de resposta junto ao site do Consumidor.gov vence no dia 09/07/2023, postamos este esclarecimento mas mantemos o compromisso de continuar acompanhando a sua solicitação por este protocolo até o parecer final. Pedimos gentilmente que aguarde até a conclusão de nossas análises e que não avalie este protocolo antes de nosso retorno. A avaliação encerra o caso e não nos permite fornecer a resposta conclusiva. Tão logo tenhamos um posicionamento, retornaremos por interações nesta plataforma. Se, durante este processo você tiver qualquer dúvida, poderá continuar se comunicando conosco pelo botão "interagir com o fornecedor" sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, enquanto aguarda nossa resposta final. Agradecemos e contamos com sua compreensão. Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas 0300 789 7051 - Demais localidades Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.

Avaliação

Nota 3

Embora a ouvidoria do Banco ITAU tenha constatado que o ERRO DE PROCEDIMENTO tenha nos levado a grave situação de CONSOLIDAÇÂO DO IMÓVEL. Alegam que sua atuação é no âmbito administrativo, portanto não há medidas cabíveis a suspensão da expropiação. Sobretudo, esta informação foi verbal, há 8 dias fiz a solicitação do parecer por escrito. NÃO obtive retorno da empresa. E assim, o tempo continua passando e a situação se agravando. A empresa solicitou para que eu realizasse a avaliação deste atendimento, após retorno da ouvidoria. Por isso esperei até agora, obtive retorno em 11/07, mas ainda contava com o parecer por escrito, isto não foi feito!

16

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 25/05/2023, Rio de Janeiro - RJ

Fiz o contrato de financiamento com itaú de imóvel, tive algumas indisposições já reclamadas aqui e o banco não aceitou incorporar as parcelas que estão em atraso. O banco solicitou o pagamento , regularização das parcelas, quitação com o escritório HISPAGNOL, assessoria do banco. Entrei em contato com o escritório para recebimento de valor atualizado do débito e pagamento do débito. No entanto o escritório se recusou a me dar o valor, me dizendo que já havia pedido o ITBI do Imóvel, que não cabe mais uma negociação. O próprio Itau informou que não existia negociação de incorporação para o meu contrato , apenas o pagamento da dívida. Eu pedi os valores do débito para fazer o pagamento e o escritório se nega a passar para quitação de dívida. Solicito o valor da dívida para pagamento e com data que ficará o pagamento. Minha intenção é resolver essa situação.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá! Esperamos que esteja bem. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2023.05/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada continua em análise. Referente a sua manifestação sobre negociar a divida, realizei um novo chamado com a área especializada, peço que aguarde meu retorno com mais informações, Peço somente que o senhor não realize a avaliação ate o processo ate ser finalizado. Por favor, acesse o "Detalhes" no complemento da manifestação para acompanhar as atualizações e nossa resposta final. Após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco através do botão "interagir com o fornecedor", sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida. Conte com a gente sempre que precisar ;) Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce

Avaliação

Nota 1

A empresa Itaú não está agindo de forma idônea. Pediu que eu aguardasse enquanto eles avaliavam meu caso é usaram o tempo que eu aguardava para agir contra mim e dizer que meu prazo acabou contando com o tempo que haviam pedido para eu aguardar. O banco deu resposta definitiva no Reclame aqui dia 22 de maio negando o pedido de incorporação de parcelas, parcelas que por sinal não estavam enviando boletos, apenas 1 boleto chegou a ser enviado. Mesmo assim pedi p incorporar e mandassem boletos vincendos.O banco negou. Então pedi o valor total e que retornassem com boletos vincendos , o banco negou dizendo que o prazo p pagamento acabou. A central de atendimento fala que pode mandar os boletos vincendos, mas tem q pagar os atrasados com escritório de cobrança que se nega a dar. Estou com uma dívida imensa que cresce cada dia que passa porque não me passam o boleto, estão cobrando juros em cima disso.Quero apenas quitar as parcelas atrasadas no valor total e retorno dos boletos vincendos.

17

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 30/03/2023, São Paulo - SP

Negociei com a empresa TCP Tremembé Empreendimentos Imobiliários SPE Ltda a aquisição de um imóvel conforme matrícula 216.556 (anexo 1), ciente que o mesmo imóvel encontra-se alienado junto ao Banco Itaú AS, mediante o contrato de crédito imobiliário 1011 7013 202, e que a empresa encontra-se inadimplente junto ao banco e que, antes de sacramentar as condições do negócio, deveria levantar o saldo para quitação junto ao banco ou escritório de cobrança responsável pelo acordo. Após contato com a central do crédito imobiliário Itaú fui direcionado ao escritório Ernesto Borges advogados. Em tratativas com Vinícius da Cunha, obtive a confirmação por e-mail em 28 de março de 2022, que o acordo estava firmado conforme contrato (anexo 2) e que após assinatura e envio de arquivo digital o boleto para quitação integral do contrato seria emitido e enviado. Após assinado o acordo firmado (anexo 2) seguiu para o endereço informado e um arquivo digitalizado encaminhado por e-mail para a emissão do boleto. Durante o trâmite dos documentos obtive a informação do próprio escritório Ernesto Borges Advogados que o Banco Itaú recolheu a carteira e que o boleto seria encaminhado diretamente pelo banco. Novos contatos com a central de crédito imobiliário do Banco Itaú para a emissão do boleto para honrar o acordo firmado, e após muito custo, em julho de 2022, obtive a informação que o contrato estava sob administração de outro escritório, saindo de Campo Grande e seguindo para Recife, no escritório Antonio Braz e Vanya Maia. Entretanto no primeiro contato as informações do acordo celebrado e assinado não foram repassados ao novo escritório. Resgatei todo o histórico dos contatos e acordos realizados, trocando e-mail com a Olivia Prado, inclusive neste momento já acertado com a empresa TCP Tremembé Empreendimentos Imobiliários SPE Ltda, enviei a procuração com os poderes sobre o imóvel em questão (anexo 3), uma vez que definido e assinado o acordo, a minha negociação com a empresa TCP foi sacramentadas. Mais uma vez, durante as negociações fui informado pelo escritório Antonio Braz e Vanya Maia que o Banco Itaí recolheu a carteira mais uma vez, e que deveria tratar a emissão do boleto diretamente no crédito imobiliário. Novos contatos no 4004 7051 e acúmulo de protocolos: os que mantive registro são 900399027, 901679811 e 905042692. A informação inicial em 20 de setembro de 2022 era que, no máximo em 5 dias úteis, teria uma solução para o caso. Entretanto recebi sucessivas mensagens por sms com a reprogramação do retorno, sendo a última em 4 de outubro a necessidade de mais 5 dias úteis. Neste meio tempo o cartório deu sequência à escritura do imóvel (anexo 4) e recolhimento dos impostos ITBI (anexo 5). Acessei novamente a central de crédito imobiliário e o atendimento eletrônico informou que o contrato estava sob responsabilidade do escritório Hispagnol e Rosa. Ainda não recebi o boleto de pagamento e a documentação pendente no cartório.

Resposta (7 dia(s) depois)

Olá! Esperamos que esteja bem. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2023.03/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi esclarecida. Para visualizar nossa resposta, acesse o campo "Detalhes". Após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco através do botão "interagir com o fornecedor", sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida. Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Conte com a gente sempre que precisar ;) Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce Para consultas, informações e serviços transacionais, entre em contato com a central de atendimento: 4004 7051 - Capitais e regiões metropolitanas

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

18

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 02/03/2023, Cuiabá - MT

Não estou conseguindo negociar o débito com a assessoria de cobrança Hispagnol e Rosa. Hoje o valor cobrado é de R$ 26.235,67 referente as 10 prestações em atraso (número 12, vencida em 04/05/2022 à número 21, vencida em 04/02/2023, mais 5% de despesas de cobrança, mais R$ 764,28 de custas cartorarias.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá! Esperamos que esteja bem. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2023.03/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi resolvida. Senhor Manoel, agradeço seu retorno informando que conseguiu finalizar seu problema com a negociação, irei encerrar seu processo Porem em caso de mais alguma duvida, estou a disposição. Para visualizar nossa resposta, acesse o campo "Detalhes". Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco através do botão "interagir com o fornecedor", sem a necessidade de registrar uma nova manifestação, caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida. Conte com a gente sempre que precisar ;) Atenciosamente, Atendimento Imobiliário | Banco Itaú Unibanco #FeitoComVoce

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

19

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 05/12/2022, Caruaru - PE

Por diversas vezes entrei em contato com o Itaú para mediar o acordo entre o escritório Hispagnol e Rosa. Pois eles se recusam a negociar um valor menor que o "proposto e imposto" por eles. Dando devolutivas ao banco que eu me recuso a negociar, a aceitar, ou que não conseguem contato comigo pelos meios de contato deixado na contratação do financiamento. Houve um acordo quebrado por minha parte sim! (Na semana que fechei o acordo, fiquei desempregada). Por esse motivo não cumpri. Mas depois disso, fiz vários contatos com o escritório, na tentativa de negociar de acordo com o que posso cumpri, muitas vezes com uma parte do valor em mãos, e eles se negam a negociar, alegando que menor valor do que o proposto em ocasião não pode ser aceito porque foge da alçada deles, jogando assim a responsabilidade de "não acordar, ser política do Itaú. Ligo no Itaú, e de novo jogam a responsabilidade para o Hispagnol e rosa. Fico eu, me sentindo literalmente "uma bola de pigpong". Enquanto isso, o tempo passa, minha dívida só aumenta, e eu não consigo posicionamento do Itaú, com quem fiz a contratação, a negociação. Sou cliente do banco a tempos, e nunca imaginei ser tratada com tanto discaso. Tenho o interesse em colocar meu débito em dia, em cumprir com minha responsabilidade, mas precisa chegar em um acordo que dê para ser cumprido.

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá, Maria de Fatima Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2022.12/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi esclarecida. Para mais informações, veja a resposta no campo "Detalhes". Cordialmente, Financiamento Imobiliário | Itaú Unibanco S/A Itaú - Feito para você Para consultas, informações e serviços transacionais ligue para Central: Imobfone: 4004 7051 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0300 7897051 (demais localidades), das 9 h às 21 h, de segunda a sexta. SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24 h. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24 h. Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9 h às 18 h (em dias úteis). Caixa Postal: 67600 | CEP: XXXXX-X71. Conheça nossa Política de Privacidade On-line em: www.itau.com.br/segurança.

Avaliação

Nota 1

Instituição financeira deixou a cargo do escritório de cobrança hispagnol e rosa onde em conversa com o mesmo, não conseguimos chegar em acordo.

20

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 17/03/2022, Belo Horizonte - MG

No dia 17/03/2022 fui surpreendido com uma mensagem de cobrança da empresa Hispagnol e Rosa sociedade de Advogados a respeito de uma parcela vencida em 30/04/2021, o valor da parcela deveria ser R$ 2.772,98. Ocorre que desde que assinei meu contrato em 30/09/2016, minhas parcelas vem sendo debitadas em minha conta corrente (conforme contrato de financiamento). Ao entrar em contato com a central de financiamento imobiliário do banco, o débito foi confirmado e a atendente disse que de abril de 2021 a fevereiro de 2022 minas parcelas estavam sendo pagar por boleto (conforme sistema). Em nenhum momento solicitei a mudança da forma de pagamento das parcelas. Inclusive o débito automático seria minha preferência. Apesar de não ter solicitado esta mudança, e segundo a atendente ela constar em sistema, ela de fato não aconteceu, já que as parcelas continuavam sendo descontadas em minha conta corrente. Após o vencimento da parcela em abril de 2021, no mês de outubro de 2021 realizei vários contatos com a central do ITAÚ, através da funcionária Estela Marques do setor de qualidade, com intuito de trocar a seguradora do contrato por uma mais barata e em nenhum momento me informaram sobre o débito da parcela. Caso isso tivesse ocorrido faria o pagamento imediatamente.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá, Wellisson. Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2022.03/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada está em análise criteriosa. Referente ao andamento de sua solicitação sobre a baixa da divida no serasa, como informei anteriormente abri uma nova solicitação para ocorrer a baixa deixarei o senhor por dentro das novidades Peço somente que não ocorra sua avaliação sobre esse caso ate eu entrar em contato com a informação final. Desde já agradeço sua paciência Para mais informações, veja a resposta no campo "Detalhes". Cordialmente, Financiamento Imobiliário | Itaú Unibanco S/A Itaú - Feito para você Para consultas, informações e serviços transacionais ligue para Central: Imobfone: 4004 7051 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0300 7897051 (demais localidades), das 9 h às 21 h, de segunda a sexta. SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24 h. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24 h. Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9 h às 18 h (em dias úteis). Caixa Postal: 67600 | CEP: XXXXX-X71. Conheça nossa Política de Privacidade On-line em: www.itau.com.br/segurança.

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

21

Sabesp

Não avaliado pelo consumidor

Relato 24/06/2021, Santana de Parnaíba - SP

No dia 24/05/2021, ao receber a conta de água com vencimento em 07/06/2021, no valor de R$ 2.390,17, abri 3 protocolos para SABESP para reclamar do alto valor cobrado (protocolos XXX.XXX.XXX-XX559/XXX.XXX.XXX-XX540/XXX.XXX.XXX-XX756), todos eles com média de 30 minutos de espera e sem atendimento. Então, fiz contato por e-mail, solicitando a verificação da conta e enviaram um técnico até minha residência para verificar o relógio. O técnico constatou que havia algum tipo de vazamento e que deveria ser chamado um caça vazamentos. Pois bem, eu solicitei os serviços de uma empresa que identificou o vazamento na área externa (jardim), o qual foi devidamente reparado. Ato contínuo, contatei a SABESP e enviei o laudo e evidências do conserto para a revisão da conta. Feita a revisão da conta, foi emitida uma nova conta com vencimento para dia 28/06/2021, no valor de R$ 1.858,01, cancelando, assim, a anteriormente emitida no valor de R$ 2.390,17. Acreditando que tudo estava resolvido, qual não foi minha surpresa, ao receber na data de ontem a conta com vencimento em 06/07/2021 (leitura do dia 23/06/2021), cujo valor é de R$ 6.125,63!! Imediatamente liguei para a SABESP para solicitar a troca do hidrômetro, pois o vazamento já havia sido solucionado e não tive atendimento da empresa, apesar de ficar na espera por mais de 45 minutos aguardando por um retorno no atendimento (protocolo XXX.XXX.XXX-XX350). Diante do descaso da SABESP e cansado de tanto descaso com o consumidor, aciono este canal para que seja dada uma rápida solução ao meu problema. O valor cobrado, por óbvio, se trata de um erro da empresa. Exijo não só a troca do relógio, mas como também o cancelamento deste valor cobrado de forma indevida e reanálise da conta de consumo, pois, repita-se, o vazamento foi sanado, conforme documentos que se anexa (troca de e-mails com a SABESP na época + laudo do vazamento e orçamento do reparo realizado na minha casa). Vale lembrar que na casa apenas residem duas pessoas, não sendo crível a cobrança de um valor desta monta, tratando-se, por óbvio, de um erro da empresa que não pode ser cobrado do consumidor. A agência está fechada por conta da pandemia, o atendimento por telefone é precário e diante da urgência, me socorro a este canal para rápida solução. Atenciosamente, Elvio Hispagnol.

Resposta (12 dia(s) depois)

Prezado Sr. Elvio, Encaminhamos sua manifestação para a unidade responsável pelo atendimento de seu imóvel e recebemos os seguintes esclarecimentos: Para análise mais precisa será necessária a troca do hidrômetro, encaminhando o para Departamento de Aferição, o prazo para lhe responder será até o dia 05/08/2021 A ouvidoria continua à disposição pelo telefone XXXXX-X550565 caso não seja atendido no prazo informado em nova solicitação ou não fique satisfeito com os serviços executados pela companhia. Aproveitamos para reforçar a existência dos canais primários para solicitações de serviços e análises, e de emergência da Sabesp que, além dos telefones 195 e XXXXX-X119911, contam também com os meios digitais pelo App Sabesp Mobile e Agência Virtual no www.sabesp.com.br. Atenciosamente. Ouvidoria Sabesp

Avaliação
<não há comentários do consumidor>

22

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 16/10/2020, São Paulo - SP
Em 04/09/2020 entrei em contato com a central de atendimento do credito imobiliario para pedir que me enviassem a parcela com vencimento em 31/09, o atendente disse que chegaria de duas horas a 24 horas no meu email, porém não chegou apos essa data liguei mais de 15 vezes se exito, sendo que venceu tambem a parcela de 30/09 e tambem nao recebi o boleto. Hoje em 16/10/2020 ligue novamente e nao consegui receber o boleto, no entanto a empresa de cobrança do banco Hispagnol e Rosa disse que poderia me enviar os boletos que o banco nao consegue desde que eu pague as despesas de cobrança, mas que iria enviar uma autorização para o banco e que me posiciona até dia 19/10/2020.

Resposta (14 dia(s) depois)
Bom dia Cristina. Em relação à sua manifestação aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2020.10/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que sua solicitação está em tratamento junto a área gestora. Estamos acompanhando o andamento conforme contato nesta data. Para mais informações, veja a resposta no campo "Detalhes". Cordialmente, Paulo Roberto Perrone Financiamento Imobiliário | Itaú Unibanco S/A Itaú - Feito para você Para consultas, informações e serviços transacionais ligue para Central: Imobfone: 4004 7051 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0300 7897051 (demais localidades), das 9 h às 21 h, de segunda a sexta. SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24 h. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24 h. Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9 h às 18 h (em dias úteis). Caixa Postal: 67600 | CEP: XXXXX-X71. Conheça nossa Política de Privacidade On-line em: www.itau.com.br/segurança.

Avaliação
<não há comentários do consumidor>

23

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 09/07/2020, Osasco - SP
Eu venho por meio do consumidor.gob, manifestar a minha insatisfação junto ao Banco Itau, SAC e Ouvidoria do mesmo que nos atendeu sob o protocolo 770667570, no dia 01 de abril meu filho solicitou por email a carencia de 60 dias do meu contrato imobiliário no email XXXXXXXXXXX@XXXXX.XXX, como não tivemos resposta, ele tornou enviar um email cobrando resposta, no dia 06 de Abril recebi um SMS no meu celular em que dizia que neste momento de Pandemia o crédito imbiliario, não era algo que eu precisasse me preocupar e que o Itau havia prorrogado o meu contrato não por 60, mas sim 120 dias, ficamos tranquilos com esta resposta e continuamos na luta para passarmos esta fase dificil que o Mundo Atravessa. Porem em Junho recebi ligação de um escritorio chamado Hispagnol dizendo que eu devia para o Itau e que a dívida precisava ser acertada, falei para eles tratarem com meu filho Mikhail, pois é ele quem cuida das minhas coisas, ja que eu sofro de depressão e este cenário agrava ainda mais o meu problema, meu filho conversou e falou que resolveria com o banco ja que ele havia confirmado a carência, por volta do dia 20 recebemos uma intimação deste escritório, meu filho acabou realizando outra solicitação nesta data, onde novamente o Itau confirmou 10 dias depois a carencia de 120 dias, só que desta vez por email. Em Julho recebi a informação que meu nome estava negativado pelo Itau, meu filho entrou em contato com SAC e Ouvidoria e os mesmos informaram que a carencia foi aceita, só que eu tenho que pagar duas parcelas atrasadas para que a carencia seja aceita, só que como eu vou pagar, sendo que estamos passando por momentos dificeis, meus filhos que me ajudam a pagar o financiamento, estão com seus comercios fechados, apenas vendendo delivery, como o banco vende que a minha preocupação não seja meu financiamento e suja o meu nome? Isso é propaganda enganosa e também é brincar com a cabeça das pessoas, eu tive que tomar medicamentos fortes para controlar minha ansiedade e depressão esta semana devido a isso! Meu filho vai fazer denuncia no ministerio publico e PROCON contra o Banco e iremos processar por Danos morais por ter negativado o meu nome Injustamente

Resposta (15 dia(s) depois)
Olá, Elizete. Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2020.07/XXX.XXX.XXX-XX informamos que a questão apresentada foi resolvida. Foram prorrogadas as 4 parcelas de seu contrato, e a restrição que constava no Serasa foi retirada de sistema. Cordialmente, Alanna Carolyne Camargo Financiamento Imobiliário | Itaú Unibanco S/A Itaú - Feito para você Para consultas, informações e serviços transacionais ligue para Central: Imobfone: 4004 7051 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0300 7897051 (demais localidades), das 9 h às 21 h, de segunda a sexta. SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24 h. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24 h. Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9 h às 18 h (em dias úteis). Caixa Postal: 67600 | CEP: XXXXX-X71. Conheça nossa Política de Privacidade On-line em: www.itau.com.br/segurança.

Avaliação
<não há comentários do consumidor>

24

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Resolvido

Relato 11/06/2020, São Bernardo do Campo - SP
Fiz uma reclamação/ solicitação anterior que não foi atendida. O problema é que meus boletos estão em débito em conta que não existe mais, e no ITAÚ FINANCIAMENTOS não consigo imprimir meus boletos pois conta em débito automático. Preciso que revejam isso urgentemente. Aproveito também para fazer uma proposta de quitação do meu contrato, visto que os juros são abusivos e o valor de quitação sobe mês a mês mesmo com o pagamento em dia. Lembro que devido a este problema eu pago os boletos atrasados pois tenho que pedir para o escritório Hispagnol enviar, ou seja, pago juros atrás de juros. Então preciso que sejam resolvidos os problemas abaixo: 1. Acesso ao Itaú financiamentos com a impressão de boletos (Tirar de débito automático). 2. Proposta de quitação dos valores em aberto de R$70.000,00 Obrigado.

Resposta (15 dia(s) depois)
Olá, Marcio. Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2020.06/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi resolvida. A alteração da forma de pagamento foi efetuada. Em relação a liquidação do saldo devedor o mesmo não possui nenhum tipo de abatimento como "descontos" para este processo. Referente a revisão de taxa, renegociamos a taxa efetiva do contrato de 9,70% a.a + TR para 7,90% a.a. + TR; sem custo e fidelidade. Cordialmente, Alanna Carolyne Camargo Financiamento Imobiliário | Itaú Unibanco S/A Itaú - Feito para você Para consultas, informações e serviços transacionais ligue para Central: Imobfone: 4004 7051 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0300 7897051 (demais localidades), das 9 h às 21 h, de segunda a sexta. SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24 h. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24 h. Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9 h às 18 h (em dias úteis). Caixa Postal: 67600 | CEP: XXXXX-X71. Conheça nossa Política de Privacidade On-line em: www.itau.com.br/segurança.

Avaliação
Nota 5

Alana é atenciosa e resolveu meu problema diversas vezes. Obrigado

25

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Resolvido

Relato 11/06/2020, São Bernardo do Campo - SP

Fiz uma reclamação/ solicitação anterior que não foi atendida. O problema é que meus boletos estão em débito em conta que não existe mais, e no ITAÚ FINANCIAMENTOS não consigo imprimir meus boletos pois conta em débito automático. Preciso que revejam isso urgentemente. Aproveito também para fazer uma proposta de quitação do meu contrato, visto que os juros são abusivos e o valor de quitação sobe mês a mês mesmo com o pagamento em dia. Lembro que devido a este problema eu pago os boletos atrasados pois tenho que pedir para o escritório Hispagnol enviar, ou seja, pago juros atrás de juros. Então preciso que sejam resolvidos os problemas abaixo: 1. Acesso ao Itaú financiamentos com a impressão de boletos (Tirar de débito automático). 2. Proposta de quitação dos valores em aberto de R$70.000,00 Obrigado.

Resposta (15 dia(s) depois)

Olá, Marcio. Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2020.06/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi resolvida. A alteração da forma de pagamento foi efetuada. Em relação a liquidação do saldo devedor o mesmo não possui nenhum tipo de abatimento como "descontos" para este processo. Referente a revisão de taxa, renegociamos a taxa efetiva do contrato de 9,70% a.a + TR para 7,90% a.a. + TR; sem custo e fidelidade. Cordialmente, Alanna Carolyne Camargo Financiamento Imobiliário | Itaú Unibanco S/A Itaú - Feito para você Para consultas, informações e serviços transacionais ligue para Central: Imobfone: 4004 7051 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0300 7897051 (demais localidades), das 9 h às 21 h, de segunda a sexta. SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24 h. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24 h. Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9 h às 18 h (em dias úteis). Caixa Postal: 67600 | CEP: XXXXX-X71. Conheça nossa Política de Privacidade On-line em: www.itau.com.br/segurança.

Avaliação

Nota 5

Muito bom o atendimento da Alana

26

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 03/10/2019, São José dos Campos - SP

Estou com duas parcelas em atraso devido estar desempregada.Entrei em contato ontem com o banco do qual foi efetuado o acordo de estar pagando na data de hoje a parcela mais atrasada no valor de 709,00,fiquei aguardando o boleto e ele não chegou.Hoje recebi uma notificação extrajudicial do escritório de advocacia Hispagnol e liguei novamente no banco,a nova atendente verificou meus dados e me disse que o meu contrato havia sido mandado para outro setor devido o atraso.Entrei em contato com o escritório E fui atendida de forma "diferenciada",com risos ao fundo e voz de deboche o atendente,tentei ser calma e o mais breve possível pois da última vez eles me fizeram passar por muita tristeza...Fui informada que a parcela mais atrasada ficaria em 745 e que precisaria da autorização do banco para ser mandado o boleto.A terceira parcela vence no dia 09/10,aconteceu isso anteriormente e tive que pagar mais de 2.000,00 do qual estou pagando também.Estou me sentindo lesada e ridicularizada perante essa situação,sei que devo,mas quero pagar.

Resposta (8 dia(s) depois)

Olá, Nailah. Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2019.10/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada está em análise criteriosa. Orientamos que acesse o complemento da manifestação onde constam todos os detalhes do andamento do processo. Cordialmente, Financiamento Imobiliário | Itaú Unibanco S/A Itaú - Feito para você Para consultas, informações e serviços transacionais ligue para Central: Imobfone: XXXXX-X051 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0300 7897051 (demais localidades) Das 9h às 21h em dias úteis Outros canais de atendimento: itau.com.br/atendimento/envie-mensagem | twitter.com/itau | | facebook.com/itau | plus.google.com/+Itau SAC Itaú: 0800 728 0728, todos os dias, 24h. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722, todos os dias, 24h. Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, das 9h às 18h (em dias úteis). Caixa Postal: 67600 | CEP: XXXXX-X71. Conheça nossa Política de Privacidade On-line em: itau.com.br/seguranca/termos-de-uso

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

27

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 23/06/2019, São Paulo - SP

Há mais de seis anos, adquiri um financiamento imobiliário junto ao Banco Itaú e sempre paguei as parcelas em dia. No início deste ano (2019), passei por um momento de dificuldade financeira, motivado pelo não recebimento das comissões de vendas, pagas habitualmente pela empresa que trabalho. A primeira ação que eu tomei, foi procurar o Banco Itaú para expor a minha situação e buscar uma alternativa, tendo em vista que se tratava de uma situação momentânea. Liguei para a Central responsável pelo financiamento imobiliário e pedi para falar com um agente imobiliário para expor a minha situação. Foi neste momento, que descobri que aqueie moço/moça gentil, que até oferecia um cafezinho para seus clientes, não existe mais ou só existe para efetuar a vendo do "produto". A atendente disse que agora tudo é tratado via Central de Atendimento. Insisti para falar com um agente imobiliário, mas foi em vão. Procurei por minha gerente, agora só virtual (digital). Fui até a agência e procurei pela gerente geral, e nada de ser ouvido. Então, me restou o consolo de tratar a questão com a Central de Atendimento para financiamento imobiliários que, friamente, disse que não podia fazer "nada". Com muita dificuldade, venho pagando as parcelas em dia ou com pequenos atrasos, exceto a parcela de número 67 referente ao mês de fevereiro e a parcela de número 69 referente ao mês de maio, ambas de 2019. Como no final do mês de maio, a empresa me informou que eu receberia os valores pendentes, novamente, entrei em contato com a Central de Atendimento para comunicar que eu efetuaria o pagamento das duas parcelas pendentes à vista. Porém, fui surpreendido negativamente pela Banco Itaú com a informação que deveria procurar pelo escritório de cobrança Hispagnol e Rosa - Sociedade de Advogados para efetuar o pagamento via ação judicial. Fiz o contato com o escritório de cobrança, realizei a negociação e deixei tudo acertado, mas por algum motivo, o escritório não encaminhou o boleto para eu efetuar o pagamento da divida, conforme minha vontade. Liguei inúmeras vezes para a Central de Atendimento, inclusive para a ouvidoria do Banco Itaú e enviei e-mails para o escritório de cobrança e não tive retorno de nenhum canal. Até que, no dia 13 de junho, o representante do escritório de cobrança resolveu enviar um e-mail para informar que eu havia quebrado o acordo e que, por este motivo, ele cobraria mais juros e multa. Respondi o e-mail, esclarecendo que quem havia quebrado o acordo foi o Banco Itaú, pois até aquela data, ele não havia enviado o boleto para que eu pudesse efetuar o pagamento. Percebendo o erro, o agente do escritório de cobrança não quis mais tratar a questão por e-mail e foi logo pedindo um número de telefone, como se ele não tivesse acesso ao meu número de telefone, depois de ligar tantas vezes para negociar o acordo. Enfim, no dia 13 de junho, às 16:05, após o expediente bancário... continuem lendo o anexo "Itaú Reclamação Financiamento Imobiliário".

Resposta (5 dia(s) depois)

Olá Sr Alirio boa tarde, Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2019.06/XXX.XXX.XXX-XX, prestamos os esclarecimentos necessários. Para mais detalhes, acesse a resposta em complemento da reclamação. Cordialmente, Itaú Unibanco S/A

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

28

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não avaliado pelo consumidor

Relato 28/04/2018, Piracicaba - SP

Solicito análise da minha ligação telefônica referente ao protocolo de nº 616601562, onde após comparecer pessoalmente na agência do Banco ITAU UNIBANCO - Vila Rezende n º1616 - Piracicaba/SP efetuei a quitação de valores pendentes aos meus pagamentos do financiamento de imóvel realizado no referido Banco com débito automático do valor na conta corrente. Assim, não recebo faturas, mas ocorre o débito imediato, no dia 29 de cada mês (supra citado). Pessoalmente na agência, efetuei os depósitos que faltavam para cobrir minhas pendências a fim de solicitar a amortização das demais parcelas pelo meu FGTS, retirado pela última vez em 2015. A substituta da minha gerente de CC orientou-me para abrir o canal de voz DUMP 3. Reiterou a a gerente de que faltavam apenas 730 reais aproximadamente para fechar a conta e quitar as prestações até março. Efetuado esse pagamento poderia abrir o chamado para o canal de voz DUMP 3 no mesmo dia. Assim, a gerente em contato com ITAU-SP (por telefone) solicitou orientação sobre a minha retirada do FGTS para amortização, onde me orientou que abateria em 80% das parcelas. Enviou o número de telefone - (11) 40047051, e todo caminho que responderia por telefone usando canal de voz - DUMP 3. Na agência 1616 de Piracicaba - gerou o protocolo nº XXX.XXX.XXX-XX. No mesmo dia 22/3/18 fiz todo procedimento (muito bem orientado) conforme ouvirão para que tivesse o abatimento à partir de abril. Por telefone a orientação era a de que receberia uma carta na minha residência informando valores e como havia finalizado. Fato este que não se consolidou. Não recebi carta ou qualquer email sobre. Entrei em contato com Hispagnol e Rosa Sociedade Advogados visto que o banco acusava falta de pagamento em 29/01/2018. Pelo telefone, o que ouvi é que faltava o de março. Afinal, quando seu saldo é positivo você é devedora? Procurei nos extratos antigos que os retirei novamente e não há qualquer pendência. Está com saldo positivo. Tenho o ITAUBANK e no smarthphone está positivo e com o aviso "Não há pendências". Todas as informações são desencontradas e não tenho boleto em maõs visto que cai o valor da parcela automaticamente na conta e fico recebendo intimação de cartórios? Agora, no contato com o protocolo DUMP 3 - 616601562 acusou indeferida a operação porque não efetuei tais pagamentos? Solicito imediata verificação e correção junto aos Órgãos competentes a fim de que: - haja a baixa nas faturas pagas e ocorra a liberação do meu FGTS (solicitado no protocolo 616601562) para abater minhas parcelas subsequentes a contar de abril - retirada de meu nome em órgãos de cobrança, visto que foi regularizada todas as pendência com referência ao financiamento. Protocolo nº 623141898 me assegurou um atendimento muito ruim ao que realizei em 10/03/2018. Estou muito decepcionada com tudo o que passei a viver com o ITaú nesse início de ano. SOLICITO AJUDA e desejo agora os boletos impressos para os pagamentos subsequentes. Conto com vocês!

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá Luciana, Analisamos sua manifestação aberta no dia 28/04/2018, sobre Regularização de Financiamento, esclarecemos o ocorrido conforme o nosso contato. Orientamos que acesse o complemento da reclamação, onde constam todos os detalhes conversados. Protocolo: 2018.04/XXX.XXX.XXX-XX. Obrigada, Atendimento Crédito Imobiliário.

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

29

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Não Resolvido

Relato 10/04/2018, São Paulo - SP

Meu marido ficou desempregado e por esse motivo ficamos em atraso com as parcelas do crédito imobiliário no Itau, tentamos diversas vezes fazer alguma negociação de pagamento, que pudéssemos pagar juntamente com a parcela do mês. Quando entramos em contato nos foi informado que a cobrança havia sido enviada para o escritório de cobrança Hispagnol e Rosa – Sociedade de Advogados, entramos em contato com esse escritório por diversas vezes, enviamos proposta de pagamento e não conseguimos nenhuma negociação a unica informação que nos passam é que temos que pagar no mínimo duas parcelas de uma vez, isso gira em torno de 5 mil reais e não dispomos desse valor. Estamos com 3 parcelas de 2.600,00 em atraso e de março já venceu também pois não conseguimos pagar pois o banco não autoriza quando temos parcelas em atraso, e o escritório não permite também se não pagarmos no minimo duas parcelas de uma vez. O escritório nos informa também que a divida está em cartório e por esse motivo não podem aceitar o pagamento de apenas uma parcela ou negociar algum valor, no entanto não recebemos nenhuma notificação de cartório. Após e-mail enviado em 29/03 onde questionamos se é possível aceitar a proposta que tivemos não tivemos mais retorno até ontem onde o escritório entrou em contato e novamente informou que só é possível pagamento de 2 parcelas no mínimo. Recebemos emails e ligações de cobranças isso atrapalha a vida pessoal e profissional e o pior é que passamos por esse incomodo regularmente e não conseguimos chegar a um valor razoável.

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá, Renata. Analisamos sua manifestação aberta no dia 10/04/2018, sobre Renegociação, esclarecemos o ocorrido conforme o nosso contato. Orientamos que acesse o complemento da reclamação, onde constam todos os detalhes conversados. Protocolo: 2018.04/XXX.XXX.XXX-XX. Obrigada, Atendimento crédito Imobiliário.

Avaliação

Nota 1

Recebi a ligação do Itaú em 26/04/18 por volta das 17h com informação de que não podem fazer nada, que todo processo e toda negociação deve ser feita com o escritório Hispangol, como relatei na reclamação esse escritório não está disposto a nenhuma negociação, a proposta é que eu pague em torno de 6000,00 de uma vez e já tentei negociar com eles porque não dispomos desse valor. Estou extremamente decepcionada com o Itaú pois o financiamento foi feito com eles e a resposta é que eles não podem fazer nada, não quero perder o imóvel, só peço um pagamento facilitado para que eu possa quitar as pendências.

30

Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Resolvido

Relato 28/01/2016, São Paulo - SP

Não recebi a parcela do meu Financiamento Imobiliário com vencimento em 18/01/2016 até a data de hoje 28/01/2016, ou seja, dez dias após o vencimento do boleto. Desde antes do vencimento venho entrando em contato com a Central de Atendimento do Crédito Imobiliário (11) XXXXX-X051. O atendimento eletrônico não permite falar com nenhum atendente e após a digitação do número do contrato uma gravação eletrônica pede para entrar em contato com um escritório de cobrança pelo número de telefone (11) XXXXX-X066. Liguei para o mandatário do Itaú, HISPAGNOL E ROSA, onde mantive diversos contatos com Lilian, Roberta, Ana, Bruna e Beatriz e em todas as oportunidades os responsáveis pelo atendimento se recusam a enviar o boleto separadamente. Insistem que o "ITAÚ NÃO PERMITE ENVIAR O BOLETO SEPARADAMENTE" apenas um boleto consolidado com as parcelas de 18/11/2015 e 18/12/2015, caso contrário, "O CONTRATO SERÁ ENVIADO PARA CARTÓRIO". Ocorre que já existem demandas anteriores solicitando os boletos de 18/11/2015 e 18/12/2015 que somente não consegui pagar pelas falhas no serviço do banco e pela conduta intransigente do escritório mandatário HISPAGINOL E ROSA que foram registradas pelo protocolo número 444191533 no SAC do Itaú e pelo protocolo 2016.01/XXX.XXX.XXX-XX no PROCON – SÃO PAULO. No caso de inércia da instituição será registrada denúncia no sistema RDR - Atendimento ao Cidadão do Banco Central do Brasil com as demais consequências de responsabilidade civil pela conduta do Itaú, tanto materiais como os juros e demais encargos de mora nas parcelas atrasadas que não consigo pagar por culpa exclusiva do Itaú, como morais porque não se pode admitir um tratamento tão desrespeitoso e falhas operacionais absurdas para um instituição deste porte.

Resposta (9 dia(s) depois)

Olá, Denis, Em relação à sua manifestação, aberta por meio deste canal, com o protocolo nº 2016.01/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que a questão apresentada foi esclarecida. Para mais detalhes, acesse a resposta em complemento da reclamação. Itaú Unibanco S/A Atendimento Itaú Unibanco Crédito Imobiliário

Avaliação

Nota 4

Confirmo as informações da empresa bem como o desbloqueio do acesso ao "Imobline" (www.itau.com.br/imobline) que ocorreu na data de hoje (17/02) e dou por resolvido todos os problemas.

31

Sem mais resultados

Mais resultados +

31 resultado(s) desde 28/01/2016, 10:30:27